

EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE PUSDIKLAT BPK RI MENGUNAKAN METODE WEBQUAL MODIFIKASIAN DAN *IMPORTANCE* *PERFORMANCE ANALYSIS*

Bayu Luhur Wicaksono, Adhi Susanto, dan Wing Wahyu Winarno

Abstract

This study tries to evaluate the service quality of Pusdiklat BPK RI website user perceptions measured by modification approach webqual variables. This evaluation also focuses on the extent to which perceptions of website service quality perceived by the level of expectation from the perspective of service users Pusdiklat BPK RI website.

This research takes an object on a website that addresses Pusdiklat BPK RI in www.pusdiklat.bpk.go.id with 155 respondents in the sample used in the measurement of the quality of service of this website. The method used to evaluate the integration of the calculation approach webqual variable modifications within the framework of Structural Equation Modelling (SEM) and Importance Performance Analysis (IPA).

The results of this research, that there is a positive and significant relationship between the variables of website service quality, satisfaction levels, and the intensity of use of that form a conceptual model of research. To improve user satisfaction and loyalty for services rendered to maintain the consistency of the performance of some of the attributes of the perceptual interaction and information that has the greatest contribution to the quality of the service website. While the attributes that are necessary to get attention is a matter of updating the content information and access response time on the look of the website. The results are expected to provide feedback to management (team manager) Pusdiklat BPK RI website service in the improvement and development of the website to match user expectations.

Keywords: *Evaluation of website services, website quality dimensions, webqual modification, important performance analysis*

1. PENDAHULUAN

Kehadiran teknologi informasi yang berbasis internet di institusi pemerintah ditandai dengan munculnya berbagai website di tiap-tiap instansi pemerintah yang merupakan tahap pertama dalam melaksanakan pengembangan *e-government*. Website Pusdiklat BPK RI beralamatkan di www.pusdiklat.bpk.go.id berfungsi sebagai sarana informasi kegiatan serta program pendidikan dan pelatihan di kalangan pegawai BPK RI. Setelah layanan website tersebut diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas dari website Pusdiklat berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung situs sebagai umpan balik ke pihak pengelola website (manajemen).

Gullikson et.al (2000) menyatakan bahwa pada dasarnya seseorang akan menggunakan layanan website untuk mencari informasi yang cepat dan mudah diperoleh. Pengguna akan merasa terpuaskan jika layanan website yang dibuka tersebut sesuai dengan persepsi tentang mutu layanan informasi yang saat ini dirasakan dan tingkat harapan masa datang. Pemanfaatan dan kegunaan website dilihat dari seberapa baik fungsi dan seberapa efektif pengguna dapat bernavigasi merupakan salah satu faktor kunci kualitas layanan website (Poon, 2002).

Penelitian ini mencoba melakukan evaluasi layanan website Pusdiklat BPK RI dari persepsi pengguna yang menitikberatkan sejauh mana persepsi tentang mutu layanan website

yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal), sehingga dapat diketahui atribut atau fitur website apa saja yang sudah baik atau yang masih memerlukan perbaikan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik bagi pihak manajemen (tim pengelola) layanan website Pusdiklat BPK RI dalam perbaikan dan pengembangan website agar dapat meningkatkan kualitas layanan website Pusdiklat BPK RI sesuai harapan penggunaannya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka perumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan website, tingkat kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan layanan website Pusdiklat BPK RI dalam kerangka pemodelan persamaan struktural?
2. Bagaimana hubungan tingkat harapan pengguna akan layanan website yang ideal dengan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan website Pusdiklat BPK RI yang dirasakan saat ini?
3. Bagaimana implikasi manajerial untuk meningkatkan kualitas layanan website Pusdiklat BPK RI dalam memenuhi harapan penggunaannya?

Kualitas bukan merupakan konsep yang baru dalam penelitian dan manajemen sistem informasi, khususnya sistem informasi berbasis web. Menurut Assegaff (2009) website diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dan dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*). Kriteria sebuah situs web dengan kualitas yang baik adalah interaktif, representatif, ringkas dan sederhana, aman dan terjamin, dan desain yang menarik (Assegaff, 2009).

Para peneliti di bidang sistem informasi menyadari kebutuhan untuk meningkatkan fungsi dari layanan website agar dapat memberikan reaksi terhadap tekanan internal maupun eksternal serta tantangan dan kritik yang dihadapi agar kualitas layanan tersebut dapat semakin tumbuh dan bertahan. Menurut Smith (2004), arah perilaku pengguna dalam menerima sebuah teknologi ditentukan oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan dari teknologi dan perilaku ini mempengaruhi intensitas pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (2003) menyimpulkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan layanan suatu sistem informasi. Semakin baik kualitas layanan suatu website yang diberikan, maka semakin besar tingkat kepuasan dan semakin sering seseorang menggunakan layanan tersebut. Sedangkan semakin besar tingkat kepuasan seseorang akan suatu layanan website maka semakin tinggi intensitas seseorang menggunakan layanan tersebut.

Metode webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari metode *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa (Iwaarden, 2002). Ada banyak faktor (variabel) yang menentukan kualitas layanan website, namun variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori webqual dengan beberapa modifikasi kriteria untuk mengukur kualitas layanan website dari perspektif pengguna.

Modifikasi metode pengukuran kualitas layanan website akan diukur dari pendekatan persamaan struktural yang menghubungkan kualitas layanan website dengan kepuasan pengguna dan prediksi intensitas (loyalitas) penggunaan kembali layanan website, sehingga website yang bermutu dapat dilihat dari tingkat harapan layanan ideal yang tinggi dengan

persepsi aktual (saat ini) dengan tingkat kesenjangan (*gap*) yang rendah.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Melakukan evaluasi kualitas website Pusdiklat.
2. Mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan dan intensitas pengguna website Pusdiklat terhadap variabel webqual.
3. Mengetahui hubungan tingkat harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan website Pusdiklat.
4. Mengetahui keberhasilan implementasi layanan website Pusdiklat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan melakukan survei dan mengumpulkan data primer melalui wawancara dengan panduan penyebaran kuesioner terhadap pengguna internal BPK RI sebagai responden. Pada penelitian ini yang menjadi objek dan bahan penelitian adalah pengunjung website pada Pusdiklat BPK RI yang beralamatkan di www.pusdiklat.bpk.go.id.

Jenis pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah pertanyaan tertutup (*closed ended question*). Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *judgement sampling* yang diukur menggunakan enam *points* skala *likert* mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 6 (sangat setuju) untuk mengurangi resiko penyimpangan atau mengurangi resiko penyimpangan pengambilan keputusan pribadi dan mempunyai kehandalan yang tinggi (Chomeya, 2010).

Penelitian ini menggunakan penekanan yang berbeda dari sisi metode yang digunakan, pengembangan dari dimensi webqual dan modifikasi item kuesioner yang disesuaikan dengan obyek penelitian. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen pada tahun 2000, 2002, dan 2003 yang mengeksplorasi metode webqual dan mengembangkan metode ini dari model *servqual*. Metode webqual awal yang diajukan mengacu pada tiga area, yaitu *website usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* untuk menilai kualitas website.

Modifikasi metode webqual ini pada pengembangan tiga area teori webqual dan indikator pengukuran kualitas website dari 23 item kuesioner, serta variabel kualitas layanan website yang direfleksikan oleh dimensi webqual ini nantinya akan diuji pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan layanan website. Penggabungan metode webqual dan *importance performance analysis* merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Variabel yang digunakan mempunyai kesamaan nama maupun definisi dari penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini, yaitu penelitian Tarigan (2008), Aladwani et.al (2002), Fazli et.al (2008), Manalu et.al (2007), Loiacono et.al (2002), Huang et.al (2009), dan Eid (2011). Definisi dan konsep variabel/dimensi kualitas layanan website yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Website Service Quality (WEBQUAL)*, adalah pendapat/penilaian pengguna mengenai kualitas layanan website yang refleksikan dari empat indikator kualitas website, yaitu:
 - a. *Usability Quality (USA)*, adalah Persepsi pengguna terhadap kemudahan dibaca dan dipahami, serta kemudahan beroperasi dan bernavigasi.
 - b. *Information Quality (INFO)*, adalah Persepsi pengguna terhadap informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan, selalu *up-to-date* dan akurat, serta informasi yang dapat dipercaya, relevan, mudah dibaca, dan dipahami.
 - c. *Website Design Quality (DES)*, adalah Persepsi pengguna terhadap rancangan situs yang menyenangkan, keinovatifan rancangan situs, serta aliran emosional pengguna ketika menggunakan situs.
 - d. *Service Interaction Quality (SERV)*, adalah Persepsi pengguna terhadap semua proses

layanan dapat diselesaikan secara *online*, proyeksi gambar sesuai dengan situs pemerintah, serta penggunaan situs sebagai sarana interaksi alternatif yang keamanannya lebih baik.

2. *User Satisfaction (USAT)*, adalah pendapat/persepsi pengguna mengenai kepuasan secara keseluruhan akan kualitas layanan website yang dirasakan.
3. *Intent to Reuse (LOYAL)*, adalah keinginan pengguna untuk mengunjungi kembali website lebih sering karena kepuasan akan kualitas layanan terpenuhi.

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SEM yang merupakan teknis statistik multivariat kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi (korelasi), yang bertujuan untuk menguji hubungan-hubungan antar-variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antar-indikator dengan konstraknya, ataupun hubungan antar-konstruk (Santoso, 2012). SEM yang digunakan dalam penelitian ini merupakan SEM berbasis kovarians (CB-SEM atau *Covarians Based-Structural Equation Modelling*) yang melakukan interkorelasi atau membebaskan indikator-indikatornya untuk saling berkorelasi dengan indikator dan variabel latennya (Jogiyanto, 2011). Proses pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program/software statistik Amos dan SPSS.

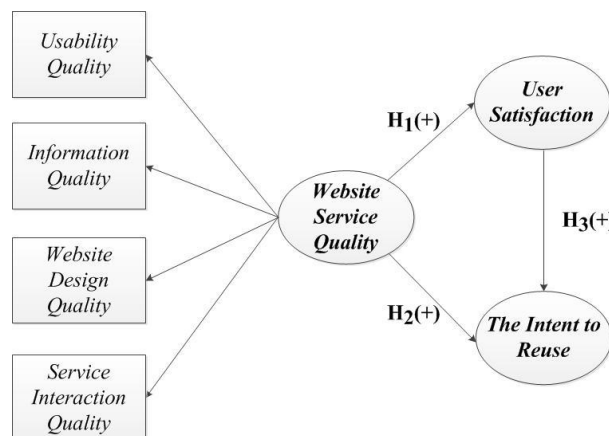
Penilaian kualitas layanan website dilihat dari hubungan variabel kualitas website yang berpengaruh pada kepuasan pengguna akan layanan website, sehingga secara langsung berdampak pada keinginan pengguna untuk lebih sering mengunjungi website kembali. Hipotesis yang akan diusulkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Kualitas layanan website mempunyai hubungan yang **positif** dengan tingkat kepuasan pengguna.

H2 : Kualitas layanan website mempunyai hubungan yang **positif** dengan tingkat intensitas penggunaan website.

H3 : Tingkat kepuasan pengguna website mempunyai hubungan yang **positif** dengan tingkat intensitas penggunaan website.

Modifikasi metode webqual dalam penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya dengan keempat variabel webqual (kualitas website) yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan intensitas penggunaan layanan website dapat dilihat dalam gambar 1 berikut.



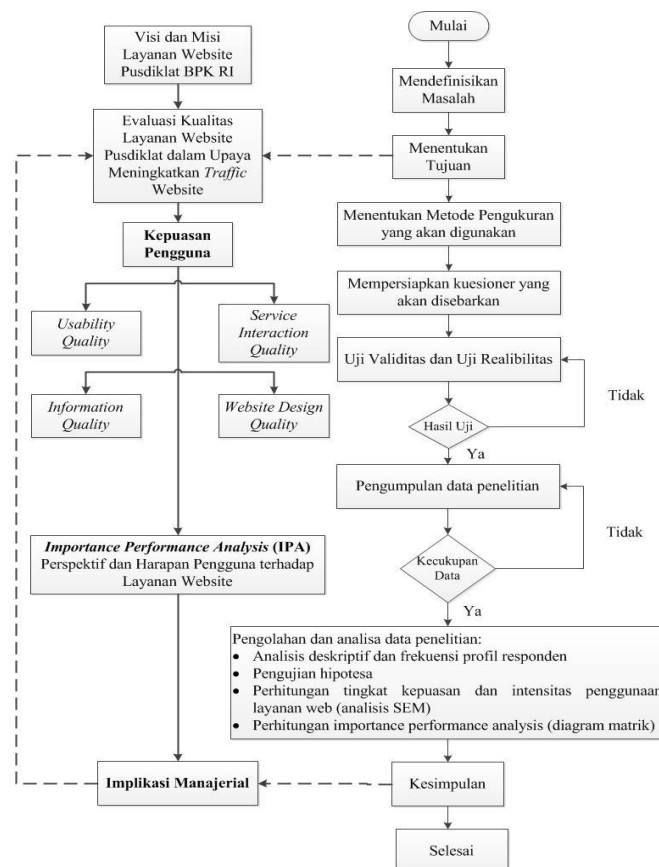
Gambar 1
Model Konseptual Pengukuran Kualitas Layanan Website

Sedangkan *Importance-Performance Analysis (IPA)* disajikan dalam bentuk matrik empat kuadran. Diagram *importance and performance matriks* membagi kartesius menjadi empat kuadran, yaitu:

1. Kuadran I terletak di sebelah kiri atas (*attribute to improve*).
2. Kuadran II terletak disebelah kanan atas(*maintain performance*).
3. Kuadran III terletak disebelah kiri bawah(*attributes to maintain*).
4. Kuadran IV terletak disebelah kanan bawah(*main priority*)

Teknik analisa ini mencari hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan melalui analisis terhadap skor *gap* atau kesenjangan, sehingga organisasi tidak hanya menilai kualitas keseluruhan pelayanannya sebagaimana dipersepsikan pengguna tetapi juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi yang membutuhkan penyempurnaan kualitas berdasarkan antara persepsi dan harapan pengguna.

Melalui analisis IPA ini, manajemen selaku penyedia layanan website tidak hanya menilai kualitas keseluruhan layanan sebagaimana dipersepsikan pengguna website, tetapi juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi (atribut/*fitur*) kualitas website yang membutuhkan penyempurnaan kualitas berdasarkan antara persepsi dan harapan pengguna.



Gambar 2.
Flowchart Evaluasi Kualitas Layanan Website

Hasil dari penelitian ini mempunyai implikasi pada manajemen (tim pengelola) untuk merekomendasikan atribut (*fitur*) dari layanan website yang perlu diperbaiki dan meningkatkan atribut layanan website yang telah baik agar dipertahankan dan ke depan semakin lebih baik. Langkah-langkah penelitian evaluasi kualitas layanan website Pusdiklat BPK RI dari perspektif pengguna internal disajikan pada gambar 2 berikut.

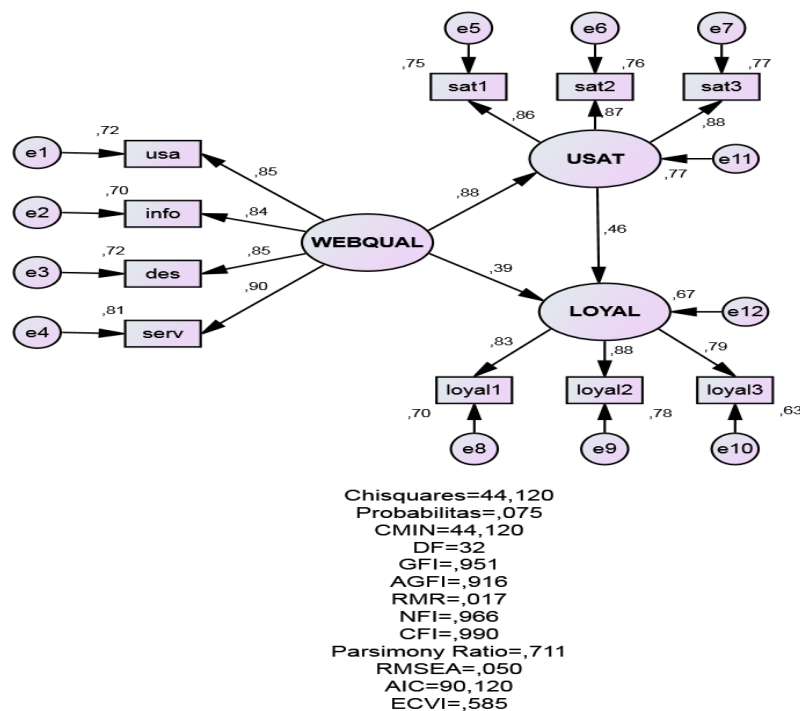
3. PEMBAHASAN

Pusat Pendidikan dan Pelatihan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia atau disingkat Pusdiklat BPK RI sebagai bagian dari lembaga pemerintah, yaitu institusi BPK RI mempunyai visi sebagai pusat unggulan (*center of excellence*) pendidikan dan pelatihan pemeriksaan keuangan negara. Untuk menjembatani informasi penyelenggaraan diklat dan meningkatkan kemampuan baik pada unit kerja teknis (auditor) maupun unsur penunjang di BPK secara keseluruhan, maka dibuat sistem informasi berbasis website yang beralamatkan di www.pusdiklat.bpk.go.id.

Website ini dipublikasikan pertama kali pada tahun 2007, yang dapat diakses oleh publik dan pengguna internal (pegawai) di lingkungan BPK RI. Website Pusdiklat BPK RI juga merupakan *datacenter* yang dikelola oleh bagian TI Pusdiklat yang dituangkan dalam bentuk SK tim tahunan dan ditunjuk penanggung jawab dari masing-masing bagian di Pusdiklat.

Sampel penelitian ini sebagian besar responden pada tiga satuan kerja perwakilan BPK RI Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, dan DI Yogyakarta, serta penyebaran kuesioner juga dilakukan secara *online*. Jumlah responden yang dapat terjaring dalam penelitian ini dan kuesioner dianggap valid berjumlah 155 orang.

Model konseptual layanan kualitas website dengan tiga variabel laten/konstruk dan 10 indikator/variabel manifes dan setelah dilakukan uji normalitas, uji *measurement*, dan uji *structural* terhadap model penelitian. Dalam uji *absolute fit indices* (*Chi Squares*, CMIN, GFI, AGFI, dan RMR) disimpulkan bahwa matriks kovarians sampel tidak berbeda dengan matriks kovarians estimasi. Uji *incremental fit indices* (NFI dan CFI) menyimpulkan semua indikator (*observed variables*) tidak berkolerasi satu dengan yang lainnya. Uji *Parsimony Fit Indices* (*Parsimony Ratio*, RMSEA, AIC, dan ECVI) disimpulkan juga bahwa model telah fit dengan data yang ada. Dengan demikian, secara keseluruhan (*overall*) model dapat dikatakan *fit*. Secara lebih rinci nilai *model fit* dari perhitungan uji validitas *measurement* model dengan *software* Amos dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini.



Gambar 3.

Hasil Persamaan Struktural Model Konseptual Kualitas Layanan Website

Hasil *output* Amos dengan estimasi pada tiga variabel laten *first order factor* (10 item). Perhitungan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan setelah secara keseluruhan model dianggap *fit*. Hipotesis penelitian yang diuji, yaitu terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara tiga variabel konstruk kualitas layanan website, kepuasan pengguna, dan intensitas penggunaan website.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sebuah website mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (H_1) dan intensitas seseorang menggunakan layanan dari website tersebut (H_2). Sedangkan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna juga mempengaruhi keinginan seseorang untuk mengunjungi sebuah website (H_3). Berdasarkan penjelasan tersebut, menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan dan diolah untuk membentuk model konseptual ini dapat diterima sesuai hipotesis yang diusulkan di awal penelitian bahwa terdapat hubungan yang positif baik langsung maupun tidak langsung antara ketiga variabel konstruk.

Hasil analisis kontribusi masing-masing indikator terhadap variabel konstruk pada model penelitian, yaitu indikator *service interaction quality* (serv) memiliki kontribusi terbesar terhadap kualitas layanan sebuah website sebesar 90%. Indikator *usability quality* (usa) dan *website design* (des) memiliki kontribusi yang sama terhadap kualitas layanan sebuah website, yaitu sebesar 85%. Sedangkan indikator *information quality* (info) hanya memiliki kontribusi sebesar 84% terhadap kualitas layanan sebuah website.

Selanjutnya analisis berdasarkan perhitungan berdasarkan persamaan struktural akan diintegrasikan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis IPA ini menganalisis persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan kualitas website dilihat dari keempat indikator kualitas layanan website. Integrasi perhitungan analisis ini merupakan teknik untuk melakukan identifikasi dari atribut-atribut (indikator) yang mempengaruhi kualitas layanan sebuah website. Hasil dari identifikasi dari atribut kualitas website ini berimplikasi pada atribut mana yang seharusnya ditingkatkan dan atribut mana yang seharusnya diperbaiki. Evaluasi dengan perhitungan yang dilakukan ini membagi skor dari masing-masing rata-rata dimensi *importance* yang mempunyai perbedaan signifikan dengan rata-rata dimensi *performance*.

Tabel 1 menyajikan perhitungan rata-rata, nilai *gap* dari tiap-tiap atribut kualitas layanan website. Berdasarkan nilai rata-rata (*mean*) masing-masing atribut kualitas layanan website, selanjutnya dihitung selisih (*gap*) antara dimensi *importance* dan *performance* (*importance* dikurangi *performance*) serta nilai *t* statistik dengan tingkat signifikansi 99% ($\alpha = 0,01$). Dari tabel *t-test* terlihat bahwa terdapat signifikansi perbedaan nilai *importance* dan *performance* untuk seluruh atribut. Dari data tabel tersebut terlihat bahwa rata-rata keseluruhan dimensi *importance* (harapan) sebesar 5,37 dan rata-rata dimensi *performance* (persepsi) sebesar 4,46.

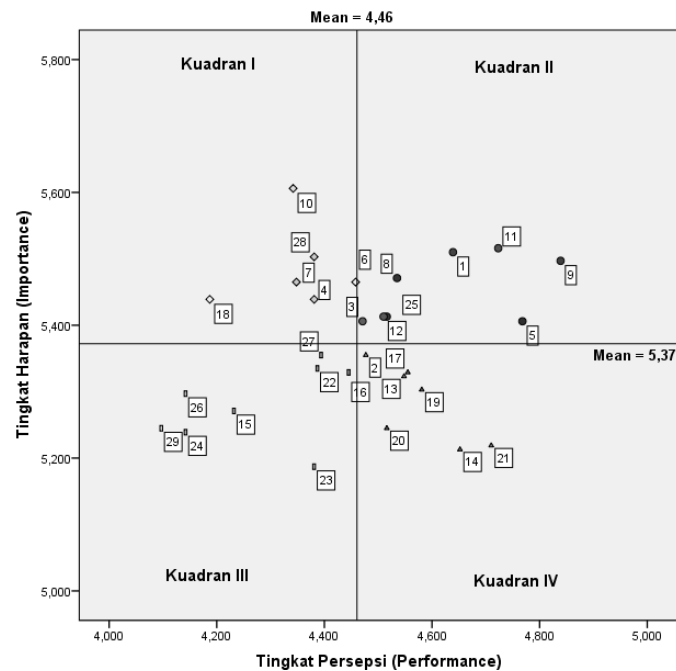
Tabel 1.
Perhitungan Rata-rata, Nilai Gab tiap-tiap Atribut Kulaitas Layanan Website

Atribut	Mean		Gap	Sig.
	Imp.	Perf.		
<i>Usability #1</i>	5,51	4,64	0,871	0,000
<i>Usability #2</i>	5,35	4,48	0,877	0,000
<i>Usability #3</i>	5,40	4,47	0,929	0,000
<i>Usability #4</i>	5,44	4,38	1,058	0,000
<i>Usability #5</i>	5,41	4,77	0,639	0,000
<i>Usability #6</i>	5,46	4,46	1,006	0,000

<i>Usability #7</i>	5,46	4,35	1,116	0,000
<i>Information #8</i>	5,47	4,54	0,935	0,000
<i>Information #9</i>	5,50	4,84	0,658	0,000
<i>Information #10</i>	5,61	4,34	1,265	0,000
<i>Information #11</i>	5,52	4,72	0,794	0,000
<i>Information #12</i>	5,41	4,51	0,903	0,000
<i>Information #13</i>	5,32	4,55	0,774	0,000
<i>Information #14</i>	5,21	4,65	0,561	0,000
<i>Design #15</i>	5,27	4,23	1,039	0,000
<i>Design #16</i>	5,33	4,45	0,884	0,000
<i>Design #17</i>	5,33	4,55	0,774	0,000
<i>Design #18</i>	5,44	4,19	1,252	0,000
<i>Design #19</i>	5,30	4,58	0,723	0,000
<i>Design #20</i>	5,25	4,52	0,729	0,000
<i>Service #21</i>	5,22	4,71	0,510	0,000
<i>Service #22</i>	5,34	4,39	0,948	0,000
<i>Service #23</i>	5,19	4,38	0,806	0,000
<i>Service #24</i>	5,24	4,14	1,097	0,000
<i>Service #25</i>	5,41	4,52	0,897	0,000
<i>Service #26</i>	5,29	4,14	1,148	0,000
<i>Service #27</i>	5,35	4,39	0,955	0,000
<i>Service #28</i>	5,50	4,38	1,123	0,000
<i>Service #29</i>	5,25	4,10	1,148	0,000

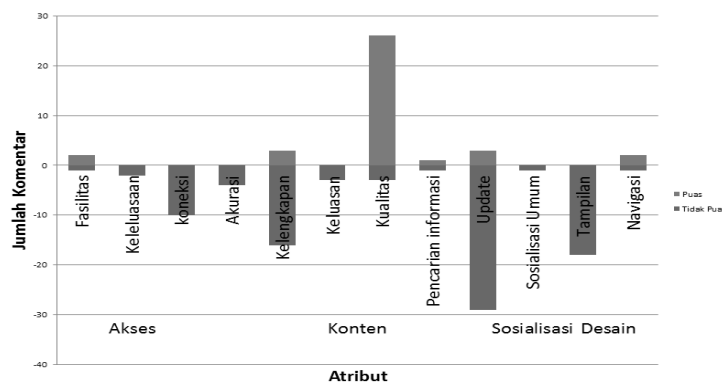
Pada gambar 4 terlihat sebaran posisi relatif dari atribut kualitas layanan website dalam format matrik, dimana nilai *importance* sebagai garis (sumbu) vertikal dan nilai *performance* sebagai garis (sumbu) horisontal yang disajikan dalam bentuk diagram kartesius yang terbagi dalam empat kuadran. Diagram kartesius ini memuat sebaran posisi dari atribut dari dimensi kualitas layanan website dan garis pembagi kuadran yang merupakan nilai rata-rata (*mean*) dari dimensi *importance* dan *performance*. Dimensi kualitas website ini diukur dari atribut berupa *item* (butir) kuesioner yang diklasifikasikan ke dalam empat kuadran, yaitu:

1. Kuadran I (daerah prioritas utama), yaitu atribut No. 4, 6, 7, 10, 18, dan 28.
2. Kuadran II (daerah yang harus dipertahankan), yaitu atribut No. 1, 3, 5, 8, 9, 11, 12, dan 25.
3. Kuadran III (daerah prioritas rendah), yaitu atribut No.15, 16, 22, 23, 24, 26, 27, dan 29.
4. Kuadran IV (daerah berlebihan), yaitu atribut No.2, 13, 14, 17, 19, 20, 21.



Gambar 4.
Diagram *Importance-Performance Analysis*

Selain hasil perhitungan analisis secara kuantitatif, juga dilakukan rekapitulasi data berupa isian kuesioner dari 126 komentar terbuka yang masuk untuk menilai kualitas layanan website Pusdiklat BPK RI dan dikategorikan menjadi 12 sub-kategori yang dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5.
Grafik Tabulasi Komentar Terbuka

Berdasarkan tabulasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna mengungkapkan ketidakpuasannya terhadap isu *update*, kelengkapan konten, akses (koneksi) serta tampilan desain website Pusdiklat BPK RI. Sedangkan komentar positif diberikan sebagian besar pengguna terhadap isu kualitas website Pusdiklat. Hasil tabulasi ini juga menjadi bahan pertimbangan dan tambahan dan tambahan informasi untuk keperluan analisis penelitian.

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini yaitu melakukan evaluasi kualitas layanan website Pusdiklat BPK RI dan menentukan apakah website tersebut selama ini memenuhi kebutuhan penggunaannya diukur dari atribut kualitas website, maka atribut-atribut apa saja yang perlu mendapat perhatian dan dijadikan dasar penyusunan strategi manajerial untuk memperbaiki

dan meningkatkan kinerja dan kualitas layanan yang diberikan. Dalam penelitian ini, strategi manajerial akan dikelompokkan berdasarkan jenis aksi yang akan diberikan, yaitu berupa perbaikan dan peningkatan, konsistensi kinerja, serta orientasi efektivitas dan efisiensi, dengan rekapitulasi sebagai berikut:

1. Perbaikan dan peningkatan

Interpretasi dari atribut No. 10 (informasi website *up-to-date*) dan atribut No. 18 (website memiliki *respon time* yang cepat).

Kondisi yang ada selama ini pengguna menganggap atribut ini sangat penting, namun kinerjanya kurang memuaskan serta atribut ini memiliki *gap rank* yang cukup besar dan nilai *loading factor*-nya (kontribusi) yang rendah terhadap dimensi kualitas layanan website, sehingga persepsi yang dirasakan pengguna saat ini akan informasi yang selalu *up-to-date* dan kecepatan akses tampilan halaman website Pusdiklat BPK RI tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna selama ini.

Solusi manajerial yang diusulkan, yaitu:

- a. Perlunya dibuat perencanaan dalam kalender diklat untuk tiga bulan ke depan dan nota dinas (informasi) pemanggilan peserta diklat di-*upload* lebih awal dari hari pelaksanaan diklat, sehingga memudahkan dalam merencanakan penyusunan dan pengiriman keberangkatan peserta diklat.
- b. Penyediaan data (*upload*) dan informasi mengenai modul dan materi pelatihan (diklat) yang *up-to-date*, agar memudahkan peserta yang tidak mengikuti diklat dapat mempelajari materi yang diajarkan.
- c. Jika faktor tampilan website yang berat, solusinya:
 - Melakukan *general test* pada bagian-bagian penting dari website Pusdiklat BPK RI yang banyak disediakan situs *websiteoptimization* di internet, sehingga diperoleh hasil analisis dan rekomendasi beberapa catatan apakah *content* dari website belum perlu dirombak atau harus melakukan perombakan *content* karena ada yang sudah *over standart*, sehingga memiliki dasar acuan untuk melakukan perombakan ini.
 - Penyusunan tata letak tampilan secara visual yang sederhana tetapi tetap menarik tanpa mengurangi informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan menyediakan informasi yang selalu di-*update*.
 - Tampilan desain website hendaknya dilakukan pergantian secara berkala untuk menghindari tampilan website yang membosankan, namun tetap memegang prinsip tampilan yang interaktif (atraktif), menarik, dan tidak membingungkan pengguna, sehingga mudah untuk dipelajari.
- d. Jika faktor jaringan internet yang lambat, solusinya:
 - Penambahan *bandwidth* pada tiap-tiap satker perwakilan terutama pada daerah yang secara infrastruktur jaringan komunikasi masih kurang maupun *bandwidth* pada *serverhosting* (BPK Pusat) dimana website Pusdiklat BPK RI berada.

2. Konsistensi kinerja

Interpretasi persepsi interaksi dari atribut No. 1, 2, 3, 23, 24, dan 26 serta persepsi informasi dari atribut No. 8, 9, 11, 12, dan 27.

Kondisi yang ada selama ini sebagian besar pengguna website Pusdiklat BPK RI telah familiar/*well educated* dengan dunia internet/konsep interaksi situs digital (74% tingkat pengaksesan terhadap internet cukup tinggi), sehingga telah terbiasa dengan fitur navigasi maupun tampilan website yang menerapkan standar yang hampir sama di semua situs terutama situs pemerintah. Website Pusdiklat BPK RI telah cukup baik dalam mengakomodasi dan menyediakan kemudahan dan kejelasan bagi para penggunanya untuk bernavigasi dan melakukan penjelajahan (*browsing*) terhadap isi situs. Website Pusdiklat BPK RI sudah cukup informatif dan akurat karena sudah mewakili apa yang ingin

ditampilkan terutama informasi tentang program dan kegiatan kediklatan, sehingga pengguna dengan mudah mampu memahami dan memanfaatkan informasi yang diterima.

Solusi manajerial yang diusulkan, yaitu:

- a. Konsep interaksi dan informasi ini dalam website Pusdiklat BPK RI cukup dipertahankan karena telah sesuai dengan konsep yang diharapkan oleh penggunanya.
- b. Kedua persepsi ini dianggap memuaskan dan perlu untuk dipertahankan konsistensi kinerjanya.

3. Orientasi efektivitas dan efisiensi

Interpretasi integritas website dari atribut No. 14, 19, 21, 22, 25, 28, dan 29 serta integritas website terhadap pribadi dari atribut No. 4, 5, 6, 7, 13, 15, 16, 17 dan 20.

Kondisi yang ada selama ini pengguna tidak menganggap pentingnya integritas website Pusdiklat BPK RI terhadap organisasi, di sisi lain kinerjanya pun kurang maksimal. Atribut/*fitur* yang selama ini dianggap kurang penting oleh pengguna dalam sebuah website, namun ternyata sangat penting bagi organisasi (atribut-atribut yang sudah seharusnya ada dalam standar sebuah website terutama website pemerintah). Penyajian atribut selama ini belum efektif dan efisien karena kurang sering digunakan dan diperlukan oleh pengguna.

Perbedaan mentalitas terhadap intensitas penggunaan layanan website Pusdiklat BPK RI (perbedaan umur responden) mengacu kepada seberapa besar kebutuhan akan informasi yang diperlukan yang dapat diperoleh dari website Pusdiklat BPK RI sesuai dengan harapan penggunanya. Meskipun sebagian besar (61%) pengguna jarang menggunakan layanan Website Pusdiklat BPK RI, namun para pengguna menganggap pentingnya aspek visualisasi yang timbul di masa-masa awal penggunaan layanan website ini. Para pengguna website Pusdiklat BPK RI merupakan pegawai lama yang telah menggunakan layanan ini, sehingga atmosfer visualisasi ini sudah pernah dirasakan oleh para pengguna dan sekarang dianggap tidak penting lagi dan saat ini para pengguna lebih tertarik pada substansi muatan yang ditawarkan oleh website Pusdiklat dan pemanfaatannya bagi peningkatan pengetahuan pengguna maupun bagi aktivitas organisasi.

Solusi manajerial yang diusulkan, yaitu:

- a. Peningkatan tingkat persepsi kepentingan pengguna ini dilakukan dengan cara edukasi dan sosialisasi akan pentingnya integrasi website Pusdiklat BPK RI terhadap organisasi, sehingga kesadaran pengguna akan pentingnya integritas website Pusdiklat terhadap organisasi diharapkan akan mampu meningkatkan loyalitas pengguna terhadap organisasi serta dapat menciptakan iklim kerja yang positif.
- b. Memilih atribut-atribut apa saja yang seharusnya ditampilkan dalam website yang bermanfaat dan dianggap penting oleh pengguna, sehingga tidak berlebihan dalam menampilkan atribut tersebut.
- c. Pemangkasan dan pengalihan fokus sumber daya pengembangan website ke arah substansi kelengkapan fitur maupun konten yang ditawarkan website Pusdiklat, sehingga dapat mempertegas jati dirinya sebagai rujukan utama informasi kediklatan dengan memperluas ranah layanan dan integrasinya dengan sistem informasi lain milik BPK RI, terutama dengan situs atau sistem informasi pembelajaran dan *datacenter* akan kebutuhan informasi yang relevan untuk meningkatkan pengetahuan pegawai di lingkungan BPK RI.

Berdasarkan tingginya komentar pengguna terhadap isu fitur kelengkapan interaksi, perluasan layanan yang patut dipertimbangkan adalah fitur interaksi sesama pengguna maupun antara pengguna dengan pihak pengelola (manajemen) sehingga mudah melakukan komunikasi dan memberikan *feedback* secara *real time*, serta apabila

dimungkinkan dapat disediakan fitur kelengkapan pendaftaran dan proses pembelajaran diklat secara *online*.

- d. Terkait kontribusi yang terbesar dari dimensi *service interaction quality* (serv), yang secara tidak langsung menghendaki bahwa website Pusdiklat BPK RI seharusnya bisa lebih komunikatif sehingga dapat menciptakan suasana akademis (formal) maupun non formal antara pihak manajemen dengan penggunaanya.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas layanan website dengan menggunakan modifikasi metode webqual dan analisis *importance-performance*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) yang menitikberatkan pada eksplorasi ketiga variabel konstruk yang membentuk model konseptual penelitian, maka hipotesis penelitian awal yang diusulkan dapat diterima, yaitu adanya hubungan yang positif dan signifikan baik langsung maupun tidak langsung antara ketiga variabel konstruk yang membentuk model penelitian (variabel kualitas layanan website, tingkat kepuasan, dan intensitas penggunaan).
2. Hasil evaluasi dengan metode webqual modifikasian tersebut mengandung makna bahwa semakin tinggi kualitas layanan sebuah website, maka semakin meningkat pula kepuasan dan intensitas pengguna menggunakan kembali layanan website tersebut. Sedangkan semakin besar tingkat kepuasan seseorang akan suatu layanan maka semakin tinggi keinginan seseorang untuk menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan dan intensitas penggunaan seseorang atas layanan yang diberikan website Pusdiklat ini dapat diketahui dari masing-masing indikator yang mengukur dimensi kualitas layanan website tersebut, terutama pada indikator yang termasuk dalam kuadran 2 yang perlu dipertahankan konsistensikinerjanya, serta pada indikator layanan interaksi yang memiliki kontribusi terbesar terhadap variabel kualitas layanan website Pusdiklat BPK RI.
3. Berdasarkan integrasi analisis persamaan struktural dari keempat dimensi kualitas websitedengan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang diukur dari tiap-tiap indikatornya menemukan bahwa atribut website Pusdiklat BPK RI yang sangat perlu untuk mendapat perhatian adalah masalah *update* konten informasi dan akses/koneksi *respon time* tampilan website. Kedua atribut ini memiliki kesenjangan (*gap*) yang paling besar antara persepsi yang dirasakan pengguna saat ini dengan harapan yang ideal serta keduanya mempunyai *loading factor* yang terkecil yang berkontribusi terhadap dimensi kualitas layanan website Pusdiklat BPK RI. Ketidakpuasan pengguna terhadap kedua atribut ini juga muncul secara signifikan pada tabulasi komentar terbuka yang dijang. Oleh karena itu, kedua atribut inilah yang pada penelitian ini dianggap perlu mendapat perhatian utama sehubungan dengan perbaikan kinerja website Pusdiklat BPK RI.
4. Hasil penelitian ini mampu mengintegrasikan kesenjangan hubungan tingkat harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan website Pusdiklat BPK RI berdasarkan persamaan struktural dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk obyek website pemerintah. Keberhasilan ini diharapkan mampu memperluas cakrawala pengetahuan di bidang teknologi informasi khususnya pada evaluasi kualitas layanan website pemerintah dari persepsi pengguna yang diukur dari aspek modifikasi variabel webqual.

Saran dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Memberikan beberapa saran manajerial yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan website Pusdiklat BPK RI dalam memenuhi harapan penggunaanya.

2. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi dari sisi sudut pandang efektivitas serta sebaran responden pengguna layanan, sehingga ke depannya masih bisa digali lebih jauh seberapa efektif tingkat pelayanan yang telah diberikan website Pusdiklat dari sudut pandang/perspektif pihak manajemen selaku penyedia layanan.
3. Saran sampel penelitian yang lebih luas dan merata juga diperlukan pada penelitian selanjutnya yang meneliti obyek yang sama untuk memperoleh spektrum hasil penelitian yang lebih luas.
4. Kombinasi dengan pendekatan/*framework* yang lain juga dirasakan masih perlu dieksplorasi untuk mengukur dan mengevaluasi sebuah website yang sekiranya belum *ter-cover* dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Aladwani, A. M; dan Palvia, P. C. 2002. *Developing and Validating an Instrument for Measuring User-Perceived Web Quality*. Information dan Management, 39 (6), 467–476.
- Assegaff, Setiawan. 2009. Strategi Pengembangan Situs Pemerintah Daerah sebagai Sarana Pelayanan Publik Berbasis Web. Jurnal Media Sisfo Vol.3 No.1, Februari 2009, hal 01-57.
- Barnes, S; dan Vidgen, R. 2000. *WebQual: An Exploration of Web-site Quality*. Communications Vol. 1, pp. 298–305.
- Barnes, S; and Vidgen, R. 2002. *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality*. Journal of Electronic Commerce Research, Vol. 3, No. 3, 114-127.
- Barnes, S; dan Vidgen, R. 2003. *Interactive E-Government: Evaluating the Web Site of the UK Inland Revenue*. Journal of Electronic Commerce in Organizations, 2 (1), 22pp.
- Chomeya, R. 2010. *Quality of Psychology Test Between Likert Scale 5 and 6 Points*. Journal of Social Sciences 6:399-403.
- DeLone, W. H., dan McLean, E. R. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten- Year Update Management Information System*. Journal of Management Information Systems, Vol 19, No.4, 9-30. M.E. Sharpe, Inc.
- Eid, M. I. 2011. *Determinants Of E-Commerce Customer Satisfaction , Trust , And Loyalty In Saudi Arabia*. Journal of Electronic Commerce Research, Vol 12, No 1, 78–93.
- Fazli, M; dan Sam, M. 2008. *Website Quality And Consumer Online Purchase Intention Of Air Ticket*. International Journal of Basic dan Applied Sciences IJBAS Vol: 9 No: 10, 20–25.
- Gulliksons B; Lades R; B Ragdon M; MCK Ibbon S; S Par-Ling; M, Tomseg. 2000. *The Impact of Information Architecture on Academic Website Usability*. Electronic Library 2000 Oct;17 (5): 293–304.
- Huang, Y.; Kuo, Y; dan Xu, S. 2009. *Applying Importance-Performance Analysis To Evaluate Logistics Service Quality For Online*, 7(2), 128–136.
- Iwaarden, J. V; dan Wiele, T. V. D. 2002. *A study on the applicability of Servqual dimensions for web sites*. International Journal of Quality dan Reliability Management Vol.20 No.8, 2003 pp.919-935.
- Jogiyanto. 2011. Konsep dan Aplikasi *Structural Equation Modeling* berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Loiacono, Eleanor T; Chen, Daniel Q; dan Goodhue, Dale L. 2002. *WebQual Revisited: Predicting The Intent to Reuse a Website*. Assessment of E-Commerce Systems. Eighth Americas Conference on Information Systems.
- Manalu, Amru Sahmono Boang; Ujang Sumarwan; Arif Imam Suroso. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Online. Jurnal Manajemen dan Agribisnis, Vol. 4 No. 2 Oktober 2007: 67-80. Program Pasca Sarjana Manajemen dan

Bisnis-IPB.

oon, Simpson. 2002. *ESDLife of Hong Kong e-government application with an e-business spirit*. Eighth Americas Conference on Information Systems on the World Wide Web. pp 585-591.

Santoso, Singgih. 2012. Analisis SEM menggunakan AMOS. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.

Smith, A.D. 2004. *Information Exchanges Associated With Internet Travel Marketplaces*. Online Information Review. 28(4). 292-300.

Tarigan, Josua. 2008. *User Satisfaction Using Webqual Instrument : A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 10 No. 1, Mei 2008 : 34-47.